



FINANCIAL REPORT 2025

2024.04.01 ▶ 2025.03.31

「お困りごと」の解決が、私たちの原点。

1980年代
創業者の玉上が海外生活で経験した「困った」から事業の着想を得る



1986
海外日本語アシスタント・サービスを事業として創業



1990
本社内に24時間対応のオペレーションセンターを開設



1992
ロードアシスタンスサービスを開始



2003
交通の便が良く企業誘致に積極的だった秋田県秋田市に初の地方進出



2005
現在の株式会社プレミアアシスト [Link](#) の前身となる株式会社プレミアRSを設立（現場対応を専門に担うグループ会社）



2013
2つ目となる大型拠点を開設山形県酒田市に進出（現在約1,000席）



2015
3つ目となる大型拠点を開設富山県射水市に進出（現在約1,000席）



2019~
第7次中期経営計画の戦略のもと2年に1度の拠点展開

1986年、プレステージ・インターナショナルは、創業者の玉上が海外生活で経験した「困った」から始まりました。病気や盗難など、玉上自身が海外生活の中で様々な不便やトラブルを体験し、多くの人が困っている姿も目にしました。トラブルが発生したときに、日本語で相談できて、解決に導いてくれる「仕組み」があればどれだけ心強いかが。海外にいても、日本の文化やマインドを理解している人が、日本人らしい気遣いで相談にのってくれるサービスをつくろう。そんな想いで24時間365日、日本語での電話対応によるサポートサービスをスタートさせました。

これが、プレステージ・インターナショナルのはじまりです。

2003年、当社グループは秋田県にBPO拠点を開設したことをはじめとし、雇用創出や地方創生に向けて想いをひとつにできる自治体とともに、地域に根差した企業として成長してきました。また、BPO拠点設立には多くの時間と資金をかけてきました。他社に追従されない優れた職場環境と福利厚生を整え、多くの人材の雇用安定を図り、社内にノウハウが蓄積されています。

さらに、お困りごとを直接ヒアリングすることで、それぞれの時代やニーズに合わせたサービスの見直しや構築を行っています。現在、私たちは単なるコールセンターにとどまらず、プレステージ・インターナショナルが創業から長い年月をかけて築き上げた国内外の現場対応ネットワークを強みとし、お困りごとを解決に導く企業として世の中に貢献しています。

これからもお客様の声を大切にしながら、クライアント企業や地域とともに歩み、成長し、社会に貢献し続けることが、私たちの企業として目指す姿です。

私たちは、**2026年10月に創業40周年を迎えます。**



NOW
創業40周年（2026年10月）を前に「成長を繋ぐ～Origin/Next 50」のスローガンのもと次の50年企業を目指し、事業推進

※その他のBPO拠点につきましてはP4「中期経営計画進捗」[Link](#) をご覧ください。

原点に立ち返り、 未来を拓く

代表取締役
社長執行役員グループCEO

玉上 進一



ご挨拶

株主の皆様には平素より格別のご支援を賜り、厚く御礼申し上げます。

ここに当社グループの第39期（2024年4月1日から2025年3月31日まで）の報告書をお届けするにあたり、ご挨拶申し上げます。

第8次中期経営計画の初年度であった第39期は、「成長を繋ぐ～Origin/Next 50」という中期経営計画のスローガンのもと、「お困りごとの解決が私たちの原点」との考えに改めて立ち返り、国内外のアシスタンスサービスに注力してまいりました。自動車運転中の路上でのトラブルや暮らしの中での住宅に関するトラブル、海外への旅行や出張中における急病やケガといったトラブルが起きた際、現場に駆け付け、解決へと導くことが当社グループのミッションです。これまでの取り組みに加え、より現場対応を強化させるべく、

グループ会社の株式会社プレミアアシスト及び海外の現地医療機関に駐在する「ジャパニーズヘルプデスク [>Link](#)」において、人員や設備等を大幅に拡充いたしました。さらに、トラブル発生時にお客様との最初の接点となるコンタクトセンターに関しても、全体戦略で掲げる「成長余力の創出」として2024年6月に岩手県一関市に500席規模の「岩手BPOフォートレス」を開設いたしました。また、「機動的な拠点展開」戦略における大規模拠点間をつなぐ100席規模の拠点として、2024年4月には秋田県大仙市に、2025年4月には青森県三沢市に、新たなサテライト拠点を開設いたしました。こうした取り組みを通じ、今後も当社グループに対するアウトソーシング需要に対応してまいります。

また、各BPO拠点においては、需要に対応するのみにとどまらず、サービス品質向上に向けた取り組みを強化

しており、各種研修を通じてスキルを高め、高品質なサービスの提供を目指しております。（詳細はP9 [>Link](#) 参照）「人でしかできない」サービスにこだわりながらも、今後はテクノロジーの活用（詳細はP4 [>Link](#) 参照）を推進するとともに、引き続きBPO拠点展開地域における採用促進及び雇用創出実現のために、女子スポーツチーム『アランマーレ』などを通じた地域に密着した活動も継続し、地域と共に成長し続ける企業を目指してまいります。

当社グループを取り巻く経営環境は、物価高騰や労働人口の減少など、引き続き多くの課題に直面することが予想されますが、当社グループ一同、引き続き株主の皆様にご期待いただけるよう、全力を尽くしてまいります。寄せられるご支援に心より感謝し、今後とも変わらぬご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

業績ハイライト

連結売上高につきましては、アシスタンスサービスの拡大によりプロパティ事業やグローバル事業は二桁成長となり、主力業務となるオートモーティブ事業とともに増収となりました。また金融保証事業も契約数の増加が増収を牽引し、連結売上高は63,719百万円（前期比8.5%増）となり、ワクチン関連業務収束の影響を克服しました。

営業利益につきましては、ワクチン関連業務収束に伴う収益低下の影響や、主力のオートモーティブ事業を中心とした人件費及び協力会社への費用増加があったものの、増収となったセグメントの収益によりこれを吸収し、7,961百万円（前期比0.5%増）となりました。

また2025年3月期は、配当金を前事業年度の1株当たり12円から倍額の1株あたり24円（中間配当12円、期末配当12円）といたしました。

売上高(百万円)

63,719 百万円



営業利益(百万円)

7,961 百万円



1株当たり配当金(円)

24.00円



ROE(%)

10.8%



セグメント概況

オートモーティブ 自動車関連サービス

■売上高 **27,254**百万円
前期比 7.7%増

■営業利益 **3,448**百万円
前期比 2.6%減

ポイント

ダイレクト系自動車保険会社を中心に契約台数増加に伴い、増収。大手カー用品クライアント企業の業務拡大及び新規の大手中古車販売企業向けのアシスタンス業務の開始により、増収。協力会社への単価や費用の上昇に加え、一部のクライアント企業に対する委託料改定が進まず、営業利益は微減。グループ会社である株式会社プレミアアシストの現場対応の体制強化が寄与し、外注費抑制に貢献。

金融保証 保証サービス

■売上高 **10,572**百万円
前期比 17.8%増

■営業利益 **2,336**百万円
前期比 12.7%増

ポイント

グループ会社である株式会社イントラスト Link (7191) が展開する家賃債務保証事業の契約件数の増加及び債務保証を任意付帯するビジネスモデルの比率増加に加え、医療費用保証事業及び介護費用保証事業の成長も寄与し、増収。貸倒引当金等が増加したものの、増収によりカバーし、増益。

プロパティ 住宅・駐車場関連サービス

■売上高 **8,652**百万円
前期比 22.5%増

■営業利益 **730**百万円
前期比 45.4%増

ポイント

ホームアシストにおける賃貸住宅向け駆けつけサービス業務の拡大が寄与し、増収。賃貸住宅向け駆けつけサービスが計画通りに推移し、増益。グループ会社である株式会社プレミアアシストの現場対応の体制強化が寄与し、外注費抑制に貢献。

IT IT関連サービス

■売上高 **865**百万円
前期比 30.0%増

■営業利益 **114**百万円
前期比 14.3%減

ポイント

サブライチエンマネジメントシステムの開発受託が堅調に推移し、増収。海外オフショアにおいてIT開発体制の拡大により人員を増強したため、先行費用が発生し、減益。

グローバル 海外関連サービス

■売上高 **8,934**百万円
前期比 10.2%増

■営業利益 **1,138**百万円
前期比 41.3%増

ポイント

主力であるヘルスケアプログラムにおいて新規クライアント企業の獲得及び既存クライアント企業のエリア拡大に伴う会員数増加により、増収。海外日本語サービスを始め、委託料改定による収益改善が寄与し、増益。現地医療機関における日本語での受診サポートを担う「ジャパニーズヘルプデスク」の認知度向上が寄与し、会員数増加。

ソーシャル 社会貢献サービス

■売上高 **697**百万円
前期比 2.0%増

■営業利益 **△578**百万円
前期比 -

ポイント

女子スポーツチーム「アランマーレ」の認知度向上によるスポンサー収入の増加に加え、企業内保育園の新規開設により、増収。スポーツ事業における体制・戦力強化を目的とした人件費増加に加え、保育事業における園児数定員拡大により人件費が増加し、減益。

カスタマー コンタクトセンターサービス

■売上高 **6,743**百万円
前期比 15.2%減

■営業利益 **797**百万円
前期比 34.6%減

ポイント

既存業務の拡大による増収もあったものの、前期までの一時的要因であったワクチン関連業務の終了及び、一部のクライアント企業との契約終了に伴い、減収減益。



■ オートモーティブ 42.8% ■ 金融保証 16.6%
■ プロパティ 13.6% ■ IT 1.4%
■ グローバル 14.0% ■ ソーシャル 1.1%
■ カスタマー 10.6%

▶ 決算説明会資料

中期経営計画進捗 成長を繋ぐ~Origin / Next 50

2025年3月期より
3カ年の第8次中期経営計画を進めています。 [> 中期経営計画詳細](#)



- 01 成長余力の創出 PICK UP
- 02 フロー型収益モデルの開発
- 03 ロケーション戦略 機動的な拠点展開 PICK UP



成長余力の創出

既存事業の徹底的な品質と収益性の改善

人とテクノロジーのハイブリッド活用による 品質と効率性の向上

自動車の事故や故障、海外での急病の際のアシスタンスサービスが主な業務である特質上、お客様との直接の接点は臨機応変にサポート内容を判断し提供できる「人」での対応が必要です。一方、オペレーターの適切な判断をサポートする感情分析や、対応内容の要約などはテクノロジーを活用して品質と効率性を高めていきます。

お客様との直接の接点以外は聖域を設けず、業務プロセスの各所でテクノロジーの導入・効率化を推進していくことで、1人当たりの売上高・営業利益額の増加を目指します。



ロケーション戦略 機動的な拠点展開

サテライト（約100~150席規模）拠点の開設により高まる需要にマッチングさせていく

大規模BPO拠点間を繋ぐサテライト

サービス提供の中心であるBPO拠点を複数の地方都市に置くことで、安定的な雇用創出と確実なサービス提供を実現し、BPO市場の旺盛な需要に対応しています。500席規模の大規模BPO拠点間を繋ぐ「サテライト拠点」として、約100~150席規模の拠点を開設し、点ではなく「面」を広げ雇用を促進することを全体戦略の一つとしています。

新たなBPO拠点としては、2025年4月1日には「青森BPO三沢ランチ」を操業開始し、また2026年8月に操業を予定している「秋田BPO潟上キャンパス（仮称）」の開設準備を進めています。

今後もPIグループ全体の事業拡大とともに、さらなる雇用創出と地域の活性化を目指してまいります。



青森BPO三沢ランチ（2025年4月開設）



秋田BPO潟上キャンパス（仮称）<完成予定イメージ>（2026年8月開設予定）

点ではなく「面」を広げ 雇用促進と受託能力拡大

これまで通勤が遠距離で採用が難しい地域や女性の労働への参加が高い地域をターゲット



主要グループ会社トップメッセージ

株式会社プレステージ・
グローバルソリューション

[>Link](#)



代表取締役 吉田 奈央

事業内容

海外旅行保険を提供する損害保険会社や海外進出企業向けに、渡航者が海外で怪我・病気に見舞われた際のサポートサービスを提供する、グローバル事業を担うグループ会社です。海外の医療機関とのネットワークを構築し、24時間対応の電話相談窓口や医療に関する各種サポートサービスなど、各国で異なる事情や細かなニーズに対応するサービスを構築しています。

重点施策

人とIT技術の融合

海外で体調を崩されたお客様にはオペレーターが寄り添い、ホスピタリティの高いサービスを提供します。一方で、損害保険の補償内容はWEB・チャットで確認できるようサービス拡充を図り、お客様のニーズに合ったコンタクトチャネルを拡大します。

対面サービスの提供エリア拡大

海外の医療機関内にスタッフを配置し、通訳サービスなど提供する『ジャパニーズヘルプデスク』の拠点展開を拡充し、駐在員向け・海外旅行者向けサービスとの相乗効果による収益機会の拡大を目指します。

周辺サービスの拡充

赴任中のサポートが中心となる海外進出企業の駐在員・人事部門向けのサービスについて、赴任前・帰任後までをワンストップでサポートするサービス構築によりお客様とのタッチポイントを増やし、新たな価値の創出を目指します。



株式会社
プレミアアシスト

[>Link](#)



代表取締役 村木 満

事業内容

自動車、住まい、駐車場に関する駆けつけサービスを提供するグループ会社です。当社グループのビジネスモデルの特徴の一つである現場対応を担い、道路上での自動車事故や故障、住まいの水回りなどのトラブル、コインパーキングでのトラブルといった様々なお困りごとを、迅速に現場に駆け付けて対応・解決しています。

重点施策

サービスレベルの向上

お客様の利便性を最優先に、自動車の故障では修理工場への搬送ではなく現場で解決、住まいでも最初の駆け付けで解決といったように、現場解決率の向上を目指しています。人でしかできない高度なサービスであり、この独自の現場対応力により他社との差別化を実現し、選ばれる理由につながっています。また、人材、車両、拠点、ITといった分野への投資を通じて事業規模を拡大するとともに、暮らしを取り巻く環境の変化をいち早く捉え、サービスを磨き新しい事業にも挑戦しています。

人的資本への投資

付加価値の高いサービスの源泉である人的資本への投資を重点的・継続的に行っております。すべての従業員が高度な専門技術に加え、お客様に寄り添う姿勢と行動力を兼ね備えたプロであるために、教育研修の充実に積極的に取り組み、仕事に挑戦し成長する機会を提供しています。こうした取り組みがお客様の満足、クライアントからの信頼と評価を生み出し、事業の成長、ひいてはグループへの貢献につながっています。



株式会社
プレミア・エイド

▶Link



代表取締役 吉澤 成一郎

事業内容

テレマティクスを活用した緊急通報・情報提供サービスを提供するグループ会社です。交通事故・急病・遭難時等、ご自身で110番・119番へ通報することが難しい状況において、スマートフォンやIoT機器を活用し、公的機関への連絡から事故受付・レッカー手配までのワンストップサービスを提供しています。

重点施策

既存事業の拡大と展開

ドライブレコーダーの映像を活用した緊急通報（SOS）オペレーションや汎用型通信ドライブレコーダーのサービス提供において、損害保険会社などをターゲットに新規クライアント企業の獲得に動いています。また、現在の主要マーケットである自動車（損害保険）から、在宅時の急病・見守りサービス等、他マーケットへの横展開を図り、サブスク型のサービス提供スキームや情報連携可能なプラットフォームを構築することで、さらなる事業領域の拡大を目指します。

自動運転領域への参画

今後の自動車業界においては、自動運転技術の普及が想定されます。自動運転遠隔監視オペレーションセンター・自動運転車両向けテレマティクスシステムの構築等、自動運転車両向けのサービス実装に向け、クライアント企業と協業してプロジェクトを発足しています。



株式会社プレミア・
インシュアランスソリューションズ

▶Link



代表取締役 中島 利恭

事業内容

自動車を中心に延長保証・メンテナンスパック等のアフターセールスプログラムの事務局運営サービスを提供するグループ会社です。新たな保証制度設計のコンサルティング・プログラミング不要の開発ツール等も活用したシステム開発・事務局運営まで、ワンストップでご提供できることが特徴です。また、損害保険代理店として保証制度を支える損害保険の調達や、商品・サービスに損保を付帯する補償制度の設計・運営も行っております。

重点施策

市場のニーズを反映したサービス展開

商品を購入した際の延長保証などの「商品+α」のサービスは外部委託するケースが多く、商品自体の販売と比べてDXの進展が十分でない状況にあります。このような背景から、修理の査定や故障傾向の分析にテクノロジーを取り入れたプラットフォームを構想段階であり、スタートアップ企業から大企業まで迅速に市場のニーズを反映し、事業の拡大を目指します。

新規ビジネスの構築

2024年に新たに立ち上げた損害調査事業は、ロードサービス駆け付け時に自動車の損傷画像を撮影し、当社のアジャスターが査定するワンストップソリューションです。当社グループの強みの一つである『現場対応』の付加価値を高める挑戦であり、第8次中期経営計画の全体戦略②フロー型収益モデルの一つです。企画段階より海外のAIスタートアップ企業と協業し、効率的かつスピーディな調査プロセスの構築に向け取り組んでいます。



3つのポイントが定着し、仕組みや文化を形成すれば、新たに就任するトップも道に沿って先頭で自分なりの指揮を執りながら歩みを進めることができると考えています。

PIのガバナンスとサクセッション

このように、実はガバナンスもサクセッションも、最終的にたどり着くゴールは同じところだと思えます。例えば、役員を誰を昇格させるか議論をしたり、誰が社長候補になるかを見極めたりすることは、ガバナンスの一環として重要な要素のひとつです。これを代表取締役の玉上とともに進めることが私の役割です。

当社グループの創業以来、失われた20年、30年とも言われるデフレの時代を経て、テクノロジーが進歩し、時代も顧客のニーズも変わってきました。創業者である玉上には誰もなれません。しかし、役員層は十分に人材がおりますので、道を整備すれば、当社らしさを守りながら成長が続けられるでしょう。ここで重要なのは、成功するリーダーは運や偶然に頼るのではなく、準備と努力を重ねてチャンスを引き寄せるといことです。私が好きな言葉に、フランスの学者ルイ・パスツールの「幸運は用意された心の中に宿る」というものがあります。これは、準備が整っている人にこそ幸運が訪れる、という意味で、運が良いと思われる人でも、その背後には周到な準備があるということです。リーダーシップも同様で、日々の準備と努力を欠かさないことで、次のチャンスを逃さずに先を見越した判断ができると考えています。

また、サクセッションという言葉は、なにも社長の後継者のことだけを指しているわけではありません。実際には、本部長や部長といった各部門のリーダーの後継者育成という意味でのサクセッションも重要なのです。企業の将来を担う人材の育成が、ガバナンスの目的のひとつでもある組織全体の持続的成長に繋がります。ですから、特にリーダーを務める人材には、自分自身の役割を意識しながら行動し、次のリーダー育成にも注力しつつ、ともに成長を目指してほしいと思います。

ガバナンスが示す道

組織の持続的な成長を目指して



関 敏昭 取締役 副社長執行役員グループCGO*

1980年 野村不動産株式会社入社。2007年には常務取締役に就任、その後同グループ各社にて代表取締役社長を歴任し経営を担う。2018年に野村不動産ホールディングス株式会社の取締役副社長（代表取締役）に就任し、グループ経営の中核を担う。企業経営の豊富な経験や知見を活かし、2022年より当社社外取締役及び株式会社プレミアアリスト取締役に就任。2025年4月から当社取締役副社長執行役員グループCGOに就任。

* Chief Governance Officer（最高ガバナンス責任者）の略。企業におけるガバナンス体制を強化し、リスク管理やコンプライアンスを推進する責任を担う役職。

目指すべきガバナンスの姿とは？

2022年に就任した社外取締役を経て、この度、2025年4月に取締役副社長執行役員グループCGOに就任しました。プレステージ・インターナショナルの持続可能な成長の実現を目指し、これまで社外取締役の立場で、指名報酬委員会等でサクセッションや役員育成についてディスカッション・提言してまいりましたが、現在、サクセッションは重要なテーマとして、代表取締役の玉上をはじめ関係者と議論をしています。

ガバナンスは、企業の体制等の規制や強化をするという意味合いで使われることが多いですが、私自身はガバナンスとは「道」のようなものだと考えています。だからこそ、「強化」というよりは「整える」という方がしっくりきますね。

例えば、よく企業の行動指針や経営理念の中にも“Way”という表現が用いられますが、それは、企業や組織にとっての進むべき「道」という言葉で表されているんです。そういった意味では、もちろん当社グループにもすでに道はあり、そこでの私のミッションは、ガバナンス=道と捉え、その道を整備し、進むべき方角を指し示したり、誘導したり、逸れないようにするための仕組みづくりだと考えています。そして、このガバナンスという道を整備するにあたり重要なポイントが3つあります。それは、組織、人材育成、そしてコンプライアンスです。具体的には、進むべき道において組織の見直しを適宜行い、そこを歩む人に対し、効果的な人材投資や人材を活かす仕組みづくり、その道から逸れない仕組みづくり（コンプライアンス）といった整備が求められます。この

ガバナンスが示す道

企業・組織の文化～地域との繋がり

ガバナンスという道について考える際に重要なことはほかにもあります。それは、企業文化に基づいて整備していかねばならないということ。私たちは、2003年に秋田県秋田市にBPO拠点を開設して以来、地域とともに成長し、繁栄することを大切にしてきました。当社グループの特徴とも言える地域社会との深い繋がりは、時代が変わり、サクセッションを経ても変わることはないでしょう。それぞれのBPO拠点進出地域に根差した雇用創出や、地域社会とのエンゲージメントが、持続的な成長の基盤になると考えています。それは、これからも私たちが守るべき企業文化であり、これまで20年以上にわたり、地域とともに歩みを進めた、プレステージ・インターナショナルだからこその強みでもあります。

市場の変化への柔軟な対応 ～PIの価値とテクノロジー

企業文化を守ると同時に、伸ばすべきところ、つまり、事業成長の源泉を見極めることも重要です。市場は常に変化し、当社グループの事業領域においても、自動運転技術やAIの進化がもたらす影響は大きく、的確な判断が求められます。

私たちは、当社のビジネスの原点である「お困りごと」にしっかり向き合ってきたからこそ、これからも時代に合わせて変化する「お困りごと」をタイムリーにキャッチすることで、持続的に成長することができると考えています。昨今のテクノロジーの進化とともに、AIは私たちのビジネスにおいて重要な役割を果たすことでしょう。しかし、AIはあくまでサポート役であり、最終的なお客様へのご対応は「人でしかできない」サービスの提供にあると思います。当社グループは、テクノロジーを活用しつつ、お客様との対話を重視し、人間らしさや温かみを通じた付加価値の創出を目指しています。AIを従業員のアシスト機能として活用し、未経験者でも豊富な経験を持つような対応ができる環境整備を目指してまいります。AIに主役を担わせるつもりはありません。私たちの責務は、AIを効果的に活用しながら、サービスの品質を維持し向上させることです。クライアントのニーズはそれぞれ異なりますが、お客様との対話で培ったデータやニーズといった情報をもとに、より必要とされるサービスの提供が可能になります。

将来のビジョン

私たちが目指すのは、整備されたガバナンス=道に沿って、持続可能な成長を実現する企業です。目指す「道」が確固



たるものであれば、どのようなリーダーが就いても企業は強靱に、柔軟に変化し続けられるでしょう。

2025年4月より当社グループにおいて体制変更 [>Link](#) もあり、従業員や社内外の方々からの、「何かが変わるのではないか」という期待も感じています。しかし、実際は「変わった」と感じる人もいれば、そうでない人もいます。重要なことは、変化に対してアンテナを立て、各自が準備をしているかどうかです。命じられたことをそのまま実行するのは簡単ですが、私が従業員の皆さんに期待することは「一人ひとりが自分で考え行動すること」です。当社グループの今後の未来に向けた変化には、主体性を持つことや、コミュニケーション能力を高めることが求められるはず。ここで指すコミュニケーションというのは、単なる会議やディスカッションではなく「対話」であり、答えのない問題についての対話を通じて、新たな気づきや理解を得るということです。ですから、社内での対話を重視し、それが豊富に存在する組織づくりを目指します。

今後もガバナンスの整備を進め、地域社会とのエンゲージメントやテクノロジーの活用に関する具体的な施策も展開してまいりますので、ステークホルダーの皆様には、私たちの進展をぜひ注目していただきたいと思います。



サービス品質の追求

最高の カスタマーエクスペリエンスを 求めて

秋田BPOメインキャンパス「ソニー損保ロードサービスデスク」がHDI格付けベンチマーク「クオリティ格付け（センター評価：電話）」部門で最高評価の三つ星を獲得

秋田BPOメインキャンパス
秋田BPO横手キャンパス
拠点長 佐藤 誠

昨今、人口減少や労働力不足が社会問題となる中、テクノロジーは日々進化しており、生成AIの活用やDX推進は、企業として取り組むべき課題となっています。

当社グループの事業にはそうしたテクノロジーだけでは完結しない、人でしかできないサービスを提供しているという強みがあります。緊急時にすぐ的確に対応できる正確さや、高齢者の方でも気軽にサービスを利用できる利便さ、そこに当社グループの価値があると考えています。

テクノロジーを積極的に活用しながらも、お客様一人ひとりと向き合い、状況に寄り添ったサービスを提供するという「人」と「技術」の2軸で事業を展開していくことが、これから当社グループに求められていることであると考えています。

現にクライアント企業から新規ビジネスを受託する際にも、コスト管理と+αで、「品質」が重視されるケースが多くあります。リピート率や顧客満足度を高めるために、人でしかできないサービスが求められているのです。例えば、高齢者が安心して利用できるサービスや、緊急時にすぐに電話がつながり、リアルタイムで状況に応じたサービスを提供するには、ホスピタリティが不可欠です。こうした点が

私たちの強みでもあります。

しかし、当社グループの価値のひとつでもある「品質」は、クライアント企業にBPO拠点へ足を運んでいただき、実際にオペレーションをご覧いただくことで体感してもらうような感覚的な説明に依存しつつあり、価格転嫁できる形で客観的に証明することが難しいという課題がありました。

そこで2019年に、PIのBPO拠点で最も歴史が長く規模が大きいからこそ高い人材定着率と品質が保たれている秋田BPOメインキャンパスが、他BPO拠点を牽引できるように、率先して品質の可視化に取り組み始めました。

品質の取り組みの歴史

2019年	2020	2021	2022年	2023	2024年	
QC※プロジェクト発足 メンバー選出基準を設定。各チームからメンバーを集め、品質改善の課題や解決策を共有。			QCアワード開催 オペレーションに従事する従業員の3%しか表彰台に立てない狭き門にする、4つのセグメントに分類して競う等、工夫を凝らし社内の表彰制度として構築。 エントリー672名中19名が個人賞を受賞。	HDI格付けベンチマーク（個人）参加 従来は拠点内での品質上位者の表彰を実施していたが、対外的かつ客観的な評価を得るため、HDI格付けベンチマークを活用し、オペレーター個人の認定取得をスタート。 個人取得人数 ・2022年 4名 ・2023年 13名 ・2024年 25名		HDI格付けベンチマーク（チーム）参加 「ソニー損保ロードサービスデスク」がHDI格付けベンチマークに参加し、「クオリティ格付け（センター評価：電話）」部門で最高評価である三つ星を獲得 

※ QC：品質管理（Quality Control）

具体的には、2019年に対応品質の向上を目的とした『QCプロジェクト※』を発足し、対応品質の成績優秀者を表彰する社内表彰制度『QCアワード』を開催いたしました。全従業員の対応をモニタリングすることで、社内における評価の画一化や品質の底上げを図り、継続して毎年開催しています。

さらに、対外的な品質評価の取得にも取り組み、2022年からはHDI-Japanの主催する『HDI格付けベンチマーク』の個人別評価に参加し、2024年には『ソニー損保ロードサービスデスク』チームにて部門別の最高評価を獲得しました。

サービス品質の追求

品質の向上は一見、クライアント企業との関係強化・ビジネス面での優位性確保に寄与するよう見えるのですが、高品質なサービス提供を可視化することで、従業員のモチベーションとエンゲージメントが向上し、離職防止にもつながる重要なポイントになっています。

具体的には、受賞者へのバッジ配布や、社員証デザインの差別化を行い、評価の可視化を行っています。また、人事評価やインセンティブ等にも反映させ、拠点における人事評価の一環としても運用しています。

可視化することで受賞者の所属チームは士気が高まりますし、受賞を逃したチームに対してもQCプロジェクトメンバーを通じて啓発を行い、組織全体の品質意識向上を図っています。

当社の従業員の7割以上は女性です。QCアワードや



QCアワード受賞者へ赤色の社員証を配布 通常の社員証

QCアワード (社内表彰制度)

業務内容に合わせて4つの部門に分類し、それぞれの部門で最優秀賞1名・優秀賞2~3名を表彰。



HDI格付けベンチマークにおいても多くの女性従業員が表彰されており、全ての従業員が仕事で評価され、キャリアを形成できる環境が整っています。さらにカフェテリアや企業内保育園などを併設し、充実した職場環境がワークライフバランスの向上に寄与しています。これにより、仕事へのモチベーションやパフォーマンスが高まり、従業員エンゲージメントの向上にもつながっています。

また、「品質の秋田」というキャッチコピーを拠点内で啓蒙し、意識の向上にも働きかけています。高い人材定着率と品質水準が保たれているBPO拠点だからこそ、誇りをもって他のBPO拠点の先頭に立ち、第8次中期経営計画の全体戦略で掲げている「機動的な拠点展開」におけるサテライト拠点の展開等にも積極的に携わってほしいと思っています。

生産性の向上

もちろん、企業として取り組むべき課題である生成AIやDX推進についても、他拠点と連携を取りながら進めています。

山形BPOパークが主導になり、コンタクトセンターにおける共通業務や作業の集約と統合を始めています。具体的には、シフト作成や応対評価の自動化、FAQの自動生成等の導入を開始しており、生産性の向上を図っています。

テクノロジーの進化につれて、人が担わなくてもよい業務は今後も増えていきますが、それでもなお、人が提供するホスピタリティには需要があります。だからこそ、人にしかできないサービスにはしっかりと投資し、一方で、自動化できる業務は積極的に効率化する。オペレーターの対応をテクノロジーで支えることで、品質と生産性の両方を同時に高めることが可能になると考えています。

拠点ごとのアイデアが広がり全社的な施策へと進化することで、企業全体の持続的な成長につながるよう、引き続き取り組んでまいります。

➤ 評価結果について詳しくは
当社Webサイトの「ニュース」をご覧ください。 > Link

従業員エンゲージメントに関するKPI 対象：プレステージ・インターナショナルの従業員 (2025年3月末時点)



※1 期間退職者 / (期首直接雇用者 + 期間入社者) (対象期間: 2024年4月1日~2025年3月31日) ※2 前年度に出生したものの今年度に育休を取得した従業員が含まれるため、100%を超過
 ※3 eNPS (Employee Net Promoter Score) にて算出 (職場を友人にどのくらい勧めたいか、を基準に算出しており、「勧めたくない」(10段階のうち6以下)が多い場合はマイナスの数値となります。)

会社概要 (2025年3月31日現在)

会社名	株式会社プレステージ・インターナショナル Prestige International Inc.
設立	1986年10月
資本金	16億01百万円
本社所在地	〒102-0083 東京都千代田区麹町二丁目4番地1
事業内容	ビジネス・プロセス・アウトソーシング
従業員数	5,270名(連結)
拠点	世界18カ国30拠点
URL	https://www.prestigein.com/

会社役員 (2025年6月24日現在)

代表取締役	玉上 進一
取締役	関 敏昭
取締役	中村 干城
取締役	佐藤 春奈
取締役(社外)	高木 いづみ
取締役(社外)	小枝 雅与
取締役(社外)	毛利 寛
監査役	吉田 範夫
監査役	杉山 将
監査役(社外)	原 勝彦
監査役(社外)	小野 傑

株式の状況 (2025年3月31日現在)

発行可能株式総数・427,008,000株 発行済株式総数・128,676,300株 株主総数……………4,312名

大株主の状況

株主名	持株数(株)	持株比率(%)	株主名	持株数(株)	持株比率(%)
株式会社タマガミ インターナショナル	35,561,400	27.64 (28.05)	NORTHERN TRUST CO. (AVFC) RE UKUC UCITS CLIENTS NON LENDING 10PCT TREATY ACCOUNT	3,522,400	2.74 (2.78)
日本マスタートラスト信託銀行 株式会社(信託口)	18,898,100	14.69 (14.90)	野村信託銀行株式会社 (投信口)	2,675,800	2.08 (2.11)
株式会社日本カストディ銀行 (信託口)	7,630,457	5.93 (6.02)	GOLDMAN SACHS INTERNATIONAL	2,572,300	2.00 (2.03)
GOLDMAN, SACHS & CO. REG	5,028,097	3.91 (3.97)	BBH FOR FIDELITY LOW- PRICED STOCK FUND	2,498,584	1.94 (1.97)
NORTHERN TRUST CO. (AVFC) RE FIDELITY FUNDS	4,704,500	3.66 (3.71)	光通信株式会社	2,262,500	1.76 (1.78)

※()内の数値は発行済株式(自己株式を除く)の総数に対する所有株式数の割合

株主メモ

事業年度	4月1日から 翌年3月31日まで	証券会社の 口座の場合	特別口座の 場合
定時株主総会	毎年6月	郵便物 送付先	〒168-8507 東京都杉並区和泉2-8-4
上記基準日	3月31日 ※その他臨時に必要がある場合 には、あらかじめ公告いたし ます。	お取引の 証券会社に なります。	0120-288-324 (フリーダイヤル)
権利確定日	期末配当 3月31日 中間配当 9月30日	お取り扱い店	みずほ信託銀行株式会社 本店及び全国各支店

株主名簿管理人 みずほ信託銀行株式会社
※諸手続きに関しましては、みずほ信託銀行株式会社のwebサイトをご参照の上、行っていただきますようお願いいたします。

同連絡先 みずほ信託銀行株式会社 証券代行部
〒168-8507 東京都杉並区和泉2-8-4
0120-288-324(フリーダイヤル)
(ご利用時間 9:00~17:00 土・日・祝日・銀行休業日を除く)

公告掲載方法 電子公告

単元未満株式の買取については当社webサイトをご覧ください。
<https://www.prestigein.com/IR/stock/procedure.html#link02>



IRサイト(株主・投資家情報) > Link

当社の最新の決算情報や中期経営計画などを掲載しています。



IRニュース配信サービス > Link

当社の最新情報やニュースリリースなどを電子メールにてお知らせするサービスです。この機会にぜひご登録ください。 登録はこちらから▶



所有者別株式分布状況 (2025年3月31日現在)



■ 金融機関	30,732,857株	(23.88%)
■ 金融商品取引業者	1,793,674株	(1.39%)
■ その他国内法人	38,711,900株	(30.08%)
■ 外国法人等	45,088,440株	(35.04%)
■ 個人・その他	10,464,806株	(8.13%)
■ 自己株式	1,884,623株	(1.46%)

ご注意

- 株券電子化に伴い、株主様の住所変更、買取請求その他各種お手続きにつきましては、原則、口座を開設されている口座管理機関(証券会社等)で承ることとなります。口座を開設されている証券会社等にお問い合わせください。株主名簿管理人(みずほ信託銀行)ではお取り扱いできませんのでご注意ください。
- 特別口座に記録された株式に関する各種お手続きにつきましては、みずほ信託銀行が口座管理機関となっておりますので、みずほ信託銀行にお問い合わせください。
- 未受領の配当金につきましては、みずほ信託銀行でお支払いいたします。

IRインフォメーション

株主様向けアンケートへご協力いただき、ありがとうございました。株主の皆様のお声の一部をご紹介します。

株主の皆様からいただいたお声(一部抜粋)

アンケート実施期間 2024年12月21日▶2025年2月10日



業績に対し、会社としてどのように受け止めているか、また進捗について等、数字に関する内容を株主通信に取り入れていただけると、投資家にとってより理解が深まります。

ご意見ありがとうございます。当社グループでは、株主通信を通じてグループ会社や各拠点等の様々な取り組みや情報を発信しております。また、IRサイト内<IR資料室>においては、四半期毎の業績や進捗について詳しくご覧いただける決算説明資料のほか、直接経営陣が決算状況についてお伝えする決算説明会動画(中間・期末)も掲載しております。よろしければこの機会にご覧ください。



生成AIがいずれコールセンターの仕事を取って代わるといったニュースを耳にしたことがあります。今後どのような影響がありますか?

ご意見ありがとうございます。お客様とのコンタクトポイントは引き続き人が中心と考えております。一方で、報告書作成や請求書発行等の業務にはテクノロジーを活用し効率化を進めており、成長余力の最大化を図っております。(詳細はP4をご覧ください。)また、自動運転車両向けやAIを活用した新サービスにも取り組んでおり、市場の変化に対応してまいります。